

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
**Factors Influencing Performance Efficiency of
Non-Academic Staff of King Mongkut's Institute of
Technology Ladkrabang**

มรกต โกมลดิษฐ์
Morakot Komoldit

ABSTRACT

This research aims to study factors influencing performance efficiency of non-academic staff of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL) by comparing the performance efficiency of the government officials and "new status" government officials at KMITL, classified by gender, age, educational level, position level (in case of the government officials only), salary level, duration of work, type of internal organization and type of personnel status. In addition, the study of the competency factors and the attractive motivation of the performance factors are included.

The samplings in this research government officials and "new status" government officials at KMITL. Statistical methods employed are frequency, percentage, mean, standard deviation. Hypotheses are tested by the stepwise regression analysis, t-test, F-test (to test pairs of difference by Scheffe's test), using statistical package.

The results show that the opinion in overall performance efficiency of both government officials and "new status" government officials is at the high level. Both officials, having differences in educational level, position level and duration of work, give significantly different opinion in performance efficiency at the .05.

The competency factors (such as knowledge and behavior) and the attractive motivation of the performance factors (such as recognition, merit in organization and job security) influence the performance efficiency of both officials about 60.90 %.

Key words: efficiency, competency factors, attractive motivation of the performance factors, "new status" government officials, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง(เฉพาะข้าราชการ) ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทหน่วยงาน และประเภทบุคลากร นอกจากนี้ ยังศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล และปัจจัยเชิงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบขั้นตอน การทดสอบที การทดสอบเอฟ วิชีเฟลเฟ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. มีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง (เฉพาะข้าราชการ) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล ด้านความรู้ ด้านพฤติกรรม กับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านความรู้สึกรับการปฏิบัติ โดยระบบคุณธรรม และด้านความมั่นคงในหน้าที่

การงาน มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนถึงร้อยละ 60.90

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีกรอบภารกิจในการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเป็นพื้นฐานในการแก้ปัญหา พัฒนาและรองรับการเจริญเติบโตทางสังคม เศรษฐกิจของประเทศ จากกรอบภารกิจนี้สามารถแบ่งภาระงานได้เป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ ประเภทแรกภาระงานทางวิชาการ จะเกี่ยวข้องกับการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ บุคคลที่รองรับภาระงานประเภทนี้ได้แก่ คณาจารย์ ส่วนประเภทที่สองภาระงานทางบริหาร จะเป็นลักษณะงานที่สนับสนุนให้การดำเนินงานเกี่ยวกับภาระงานทางวิชาการสำเร็จลุล่วง ได้แก่ งานการเงิน งานบริหารและธุรการ งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานกิจการนักศึกษา งานบริการทางวิชาการ งานห้องสมุด งานทะเบียน งานประจำในห้องปฏิบัติการต่างๆ และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ บุคคลที่รองรับภาระงานบริหารนี้ได้แก่ ข้าราชการสาย ข สาย ก และพนักงานสายสนับสนุน จึงถือได้ว่ากลุ่มบุคลากรที่รองรับภาระงานทางบริหารเหล่านี้เป็นผู้มีส่วนสำคัญที่จะดำเนินงานด้านต่างๆ ทางบริหารดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเป็นภาระงานที่สนับสนุนให้คณาจารย์ได้ดำเนินการทางวิชาการต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล บรรลุความสำเร็จในการก่อให้เกิดผลผลิตที่ทรงคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาตินั้นคือบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีความรู้คู่คุณธรรม และผลงานวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและเป็นพื้นฐานในการพัฒนา

ประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป ประกอบกับการจัดทำแผนกลยุทธ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (พ.ศ. 2545 – 2549) ที่ได้กำหนดพันธกิจด้านการบริหารและการจัดการเป็นการพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารตามหลักการจัดการที่ดี มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน เป้าหมายประการหนึ่งคือ มีระบบการบริหารงานบุคคลที่เป็นธรรม ซึ่งยุทธศาสตร์ประกอบด้วย ส่งเสริมกลไกการบริหารที่ยึดประสิทธิภาพของงานเป็นสำคัญ และส่งเสริมคนดี และผู้มีความรู้ความสามารถให้มีโอกาสทำงานมากขึ้น และได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม นอกจากนี้ ยังดำเนินงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นส่วนกระตุ้นให้สถาบันฯ ดำเนินงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพเป็นหลัก ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีคุณภาพ จะสามารถให้ผลผลิตที่มีคุณค่ามีคุณภาพ และปริมาณของผลผลิตได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลผลิตเช่นนั้นจะต้องเกิดจากความสามารถ ความรอบรู้ในงาน ความตั้งใจ ทุ่เมและร่วมมือกันทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ทั้งหมดนี้ต้องมาจากการที่บุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่ดี อันเกิดจากมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานดี เห็นความก้าวหน้าในอาชีพการงานดี เพื่อนร่วมงานทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผลตอบแทนและสวัสดิการพอเพียง มีการพัฒนาจิตความรู้ความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอ สิ่งแวดล้อมที่ดีเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานในองค์กร เกิดความรักความหวงแหนองค์กรของตน ต้องการเห็นองค์กรเจริญก้าวหน้า และทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. จะทำให้ทราบว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข สาย ค และพนักงานสาย

สนับสนุน เพราะการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งจะช่วยสร้างความสามารถ (capability) และความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) (ณัฐพันธุ์ 2543 : 197) และเป็นข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารนำผลวิจัยนี้ไปเป็นกรอบแนวทางการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ข้าราชการและพนักงานปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่งผลให้สถาบันฯ ดำเนินการภารกิจทั้งด้านวิชาการและด้านบริหาร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันได้บรรลุเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล.
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล และปัจจัยจิตใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล.

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล.

กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล.
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล.

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง (เฉพาะข้าราชการ) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทหน่วยงาน และประเภทบุคลากร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีที่ทำงานตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับราชการหรือพนักงานจนถึงปัจจุบัน

ประเภทหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานมีหน้าที่สอนวิจัย และหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ

ประเภทบุคลากร หมายถึง ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล.

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พนักงาน หมายถึง พนักงานสายสนับสนุนสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล และปัจจัยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล.

ปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง ความรู้ ทักษะ พฤติกรรม ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ความรู้ หมายถึง ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติงาน ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายด้านต่างๆ

ทักษะ หมายถึง ความสามารถทางการสื่อสาร การให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้อง การนำความรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน ความสามารถหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จ ความสามารถเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพตนเอง การศึกษาวิธีการทำงานก่อนปฏิบัติงานจริง การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม การปฏิบัติตนด้วยความสุภาพเหมาะสม

ปัจจัยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานและสภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติ โดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ การได้รับการยกย่องนับถือ

ลักษณะงานและสภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาระงานตรงกับความรู้ความสามารถและมีความสำคัญ ปริมาณงานเหมาะสม สามารถตัดสินใจในงานได้อย่างอิสระ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานเพียงพอเหมาะสม

โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสก้าวหน้าทีคาดหวังมีความเท่าเทียมด้วยเวลาที่เหมาะสม ตามความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน

เงินเดือน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ

หมายถึง เงินเดือนหรือรายได้ที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการดำรงชีพ การเลื่อนขั้นเงินเดือนโดยใช้ระบบคุณธรรม การดำเนินงานด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ คล่องตัวรวดเร็ว การจัดประเภทสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เหมาะสมเท่าเทียมกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานแบบประชาธิปไตย การสนับสนุนให้ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการทำงาน การเป็นที่ปรึกษา และให้ความช่วยเหลือแก่ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ร่วมงาน

ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติตนอย่างเสมอภาค ใช้หลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลงานเดียวกัน การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและการพิจารณาความดีความชอบเท่าเทียมกัน ดำเนินการกรณีเกิดข้อพิพาทอย่างเป็นกลางตามข้อเท็จจริง

ความมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึง ความมั่นใจตำแหน่งงานและภาระงานที่สนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ความก้าวหน้ามากกว่าบุคลากรหน่วยงานอื่น ภาระงานตรงตามตำแหน่งชัดเจน หน่วยงานมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆ

การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ หมายถึง ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนได้รับส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานต่างประเทศ และทำงานวิจัย

การได้รับการยกย่องนับถือ หมายถึง การได้รับการชมเชยและยอมรับในผลงาน การได้รับความไว้วางใจและปรึกษาหารือ จากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ความภูมิใจและยินดีที่จะทำงานในหน่วยงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การ

ทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมาย เชื่อถือได้ ทันเวลาที่กำหนด ภายใต้ภาวะกดดันต่างๆ สามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทัน สามารถใช้เทคโนโลยีทันสมัย ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเสมอ ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ผลงานคุ้มกับค่าตอบแทน และเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลวิจัยนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบัน
2. เป็นแนวทางในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ขนาดตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย แยกตามประเภทบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละหน่วยงานระดับคณะ/สำนักของ สจล. ในปีการศึกษา 2547 ประกอบด้วย ข้าราชการสาย ข จำนวน 188 คน ข้าราชการสาย ค จำนวน 307 คน และพนักงานสายสนับสนุน จำนวน 55 คน รวมทั้งสิ้น 550 คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง จากจำนวนประชากรตาม 1.1 นำมาหาขนาดตัวอย่างที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95 โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1967) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 232 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \text{ แทนค่า } n = \frac{550}{1 + 550(0.05)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดให้ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05

จากขนาดตัวอย่างข้างต้นนำมาคำนวณหาขนาดตัวอย่างแยกตามประเภทบุคลากรสาย

สนับสนุนโดยการคิดเทียบหาค่าร้อยละ ประกอบด้วย ข้าราชการสาย ข จำนวน 78 คน ข้าราชการสาย ค จำนวน 131 คน และพนักงานสายสนับสนุน จำนวน 23 คน รวมทั้งสิ้น 232 คน

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากขนาดตัวอย่างตาม 1.2 นำมาหาตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการศึกษาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างชนิดแบบแผนการเลือกตัวอย่างแบบเป็นชั้นภูมิ (stratified random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และได้นำไปทดสอบ (pre-test) กับลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติหน้าที่เหมือนข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. จำนวน 30 ท่าน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีหาลัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .96 ประกอบด้วยแบบสอบถามส่วนปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 แบบสอบถามส่วนปัจจัยเชิงจิตสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 และแบบสอบถามส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างช่วงเดือนมกราคม 2548 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2548 (รวม 2 เดือน) โดยขอความร่วมมือจากบุคลากรแต่ละหน่วยงานดำเนินการแจก-เก็บแบบสอบถามซึ่งแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 232 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 217 ฉบับ และมีความสมบูรณ์สามารถใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.53

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

4.1 คำนวณหาค่าร้อยละ ความถี่ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคลปัจจัยเชิงจิตสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล.

4.3 วิเคราะห์หาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test, F-test และ Scheffe's test ผู้วิจัยมิได้นำกลุ่มตัวอย่างข้าราชการสาย ข และสาย ค ที่มีระดับตำแหน่ง 1-3 มาพิจารณาเปรียบเทียบเนื่องจากจำนวนตัวอย่งมีน้อยไม่เป็นไปตามหลักทางสถิติ

4.4 วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล และปัจจัยเชิงจิตสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05

เกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการกำหนดช่วงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ตามแบบของ Best (Best and Kahn, 1989) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง สูงมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง สูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ต่ำมาก

ผล

1. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.82)

2. ทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนี้

2.1 ระดับการศึกษา ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

2.2 ระดับตำแหน่ง (เฉพาะข้าราชการ) ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการที่มีระดับ 7-9 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการที่มีระดับ 4-6 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

2.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ทดสอบสมมติฐานที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล และปัจจัยเชิงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสาย

สนับสนุนของ สจล. ดังแสดงตาม Table 1 และสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ (Y) ได้ ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10} + b_{11}X_{11}$$

$$\text{แทนค่า } Y = 0.463 + 0.455X_3 + 0.173X_{11} + 0.212X_1 - 0.116X_8 + 0.146X_9$$

X_1 = ด้านความรู้

X_2 = ด้านทักษะ

X_3 = ด้านพฤติกรรม

X_4 = ด้านลักษณะงานและสภาพการปฏิบัติงาน

X_5 = ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

X_6 = ด้านเงินเดือน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

X_7 = ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

X_8 = ด้านความรู้สึกรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม

X_9 = ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน

X_{10} = ด้านเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

X_{11} = ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ

จากสมการนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคลด้านพฤติกรรม ปัจจัยเชิงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคลด้านความรู้ ปัจจัยเชิงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม และด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ถึงร้อยละ 60.90 ($R^2 = 0.609$)

Table 1 The results showed the opinion in the competency factors and the attractive motivation of the performance factors influence the performance efficiency.

The independent variables entered by the stepwise regression analysis. These are significantly differences at the .05	Understandardized coefficient (B)	Standardized partial regression coefficient (Beta)	p
1. Behavior	0.455	0.474	0.000
2. Recognition	0.173	0.195	0.001
3. Knowledge	0.212	0.203	0.000
4. Merit in organization	-0.116	-0.182	0.001
5. Job security	0.146	0.161	0.013

Constant (B) = 0.463, R = 0.780, R² = 0.609, Adjusted R Square = 0.600, F = 65.673

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยผู้วิจัยจะขออภิปรายผลโดยพิจารณาจากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ผลการวิจัยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. พบว่า ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยอาจพิจารณาปัจจัยที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนจากความสามารถในการทำงานร่วมกันซึ่งช่วยสร้างให้เกิดความพึงพอใจ จากการให้บริการเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ทันตามเวลาที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด อีกทั้งสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน นอกจากนี้ ยังปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับได้ถูกต้อง พัฒนารูปแบบปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพงานตัดสินใจและแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ทันเหตุการณ์ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ล้วนเป็นสิ่งที่ข้าราชการและพนักงานได้ประพฤติปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน ที่จะสามารถรองรับภาระงานต่างๆ ที่จะสนับสนุนให้งานบริการทางวิชาการที่ถือเป็นภารกิจหลักและมีบทบาทสำคัญต่อการ

พัฒนาสังคมและประเทศชาติ ดำเนินไปอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับแนวคิดของทิวาดี (2538: 2) กล่าวพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการหมายความว่าผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ส่วนประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม และสำหรับประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยจะขออภิปรายผลโดยพิจารณาจากภาพรวมเฉพาะปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

2.1 ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์

พบว่าข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของสจล. ที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง(เฉพาะข้าราชการ)

และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

2.1.1 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มข้าราชการ และพนักงานสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทอาจจะมีทักษะทางความคิดเชิงระบบซึ่งเป็นทักษะที่ได้มาจากระบบการศึกษาในระดับนี้ จึงอาจสามารถนำมาประยุกต์กับการแก้ปัญหา พัฒนาวិธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2.1.2 ระดับตำแหน่ง (เฉพาะข้าราชการ) พบว่า กลุ่มข้าราชการที่มีระดับตำแหน่ง 7-9 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการที่มีระดับตำแหน่ง 7-9 จะเป็นผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานขึ้นไปหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งชำนาญการ จึงถือเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับหน้าที่ที่ปฏิบัติมาในระยะเวลาพอสมควร อีกทั้งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพราะมีความรอบรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ตลอดจนกระบวนการทำงาน ดังนั้น จึงสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงาน การแก้ปัญหา การตัดสินใจได้ทันเหตุการณ์ รวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อ ในขณะที่กลุ่มข้าราชการที่มีระดับ 4-6 แม้จะมีความรู้ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานมาในระยะเวลาหนึ่ง แต่ความรับผิดชอบจะอยู่ที่หัวหน้างานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้น ดังนั้น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา และความรอบรู้ในเรื่องของงานบางประเภทกลุ่มข้าราชการระดับนี้ไม่สามารถล่วงรู้ได้ จึงอาจทำให้มีทักษะและประสบการณ์ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่ำกว่า

2.1.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มข้าราชการสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 16-20 ปี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ กลุ่มข้าราชการสายสนับสนุนที่มีความแตกต่างกันทั้ง 2 กลุ่มนี้ ในความเป็นจริงนั้น จะมีสถานะเป็นข้าราชการ เพราะ สจล. เริ่มรับพนักงานสถาบันฯ เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2542 เป็นต้นมา ดังนั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนที่ สจล. แห่งนี้สูงสุด คือประมาณ 6 ปี ซึ่งกลุ่มข้าราชการสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 20 ปีขึ้นไป อาจเป็นผู้มีความรู้ทักษะความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานที่สั่งสมมายาวนาน ประกอบกับภาระงานในสายงานสนับสนุนจะเป็นลักษณะงานที่ทำประจำและขั้นตอนในการทำงานภายใต้กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ จะเหมือนเดิม ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานจึงมีน้อยส่งผลให้ผลงานหรือการบริการเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อ ในขณะที่กลุ่มข้าราชการสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 16-20 ปี อาจมีความรอบรู้หรือมีความชำนาญในการทำงานใกล้เคียงกันแต่ความเชื่อมั่นในเรื่องความรอบรู้ในการทำงานที่มีลักษณะงานเดิมๆ มาเป็นระยะเวลาพอสมควร จึงเกิดความมั่นใจในวิธีการทำงานของตนจนอาจไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานใหม่ๆ มากนัก ซึ่งในที่สุดอาจสร้างความเบื่อหน่ายให้ก็เป็นได้ แต่สำหรับที่กลุ่มข้าราชการที่แตกต่างกันทั้ง 2 กลุ่มที่กล่าวมาข้างต้นมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับกลุ่มข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 5 ปี, 5-10 ปี และ 11-15 ปี อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วงดังกล่าว ถือว่าเป็นบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง ประกอบกับแนวโน้มในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ทำให้

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้ง 3 กลุ่ม หลังนี้ ต้องมีการปรับตัว ปรับวิธีการทำงานตามระบบวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่ภาคราชการได้กำหนดแนวทางขึ้น เพื่อให้ได้ผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนด อีกทั้งอาจจะได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาในด้านที่เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น จึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2 ทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีดังนี้

2.2.1 ปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคลด้านพฤติกรรม พบว่า เป็นปัจจัยลำดับแรกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ได้แสดงออกซึ่งการกระทำต่างๆ ที่เป็นไปในลักษณะส่งเสริมสนับสนุนให้สามารถบรรลุเป้าหมายของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ ประชุม (2526: 19) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมคือ การกระทำหรือการแสดงออกในลักษณะต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่บุคคลนั้นต้องการ นั้นหมายถึงพฤติกรรมประกอบการทำงานด้านต่างๆ ที่จะทำให้ผลของการปฏิบัติงานมีคุณภาพและสร้างคุณค่าให้กับตนเอง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการได้อย่างน่าพึงพอใจ และทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ปัจจัยจุดใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยกย่องนับถือ พบว่า เป็นปัจจัยลำดับสองที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน ให้ความสำคัญกับการเป็นผู้ถูกยอมรับในความรู้ความสามารถและเป็นที่ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เพราะการถูกยอมรับและได้รับ

ความไว้วางใจนั้นจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงเกียรติยศศักดิ์ศรี ความภาคภูมิใจ ศักยภาพ และประสิทธิภาพการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ

2.2.3 ปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคลด้านความรู้ พบว่า เป็นปัจจัยลำดับที่สามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. เป็นผู้ที่ให้ความสำคัญและรู้ถึงความจำเป็นที่ต้องศึกษาหาความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของวิจารณ์ (2547) ที่กล่าวว่า ความรู้คือสิ่งที่เมื่อนำไปใช้จะไม่หมดหรือสึกหรอ แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น เพราะจะช่วยให้สามารถนำความรู้ที่สั่งสมเหล่านั้นมาปรับใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเหตุการณ์ ส่งผลให้ผลงานที่ได้มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และสอดคล้องกับภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

2.2.4 ปัจจัยจุดใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม พบว่า เป็นปัจจัยลำดับสี่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ให้ความสำคัญกับความเสมอภาคและความเท่าเทียมที่ได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานไม่มากนัก ซึ่งเกิดจากความคุ้นเคยกับการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ผู้บริหารอาจยังคงยึดติดอยู่กับความไว้วางใจในการมอบหมายงาน การพิจารณาความดีความชอบต่างๆ จนอาจเป็นความหวาดระแวงใจระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมีปฏิกริยาในทิศทางตรงกันข้ามกับที่คุ้นเคย แต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานให้เกิดความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์กและคณะอ้างในริสา (2543: 15) ที่กล่าวถึงวิธีการปกครองบังคับบัญชาเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยต่ำๆ เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

งาน ซึ่งความยุติธรรมจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกถึงความเชื่อมั่นศรัทธา และพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ

2.2.5 ปัจจัยจุดใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่า เป็นปัจจัยลำดับสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. คำนึงถึงความมั่นคงในภาระงานที่ตนดำรงตำแหน่ง ที่จะสามารถสนับสนุนให้หน่วยงานที่ได้รับการยอมรับในชื่อเสียงบรรลุเป้าหมายได้ เพราะจะช่วยให้เกิดความยั่งยืนในการปฏิบัติงาน และมีความก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์กและคณะอ้างในนิสา (2543: 15) ที่กล่าวถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยค่าจูงว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันฯ จึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดให้มีการนิเทศงานระหว่างบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้ทราบแนวทางปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงกันอันจะทำให้ผลลัพธ์ของงานมีความสมบูรณ์ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการทำงานใหม่ๆ ตลอดเวลา หรือการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นพื้นฐานให้บุคลากรมี

พฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นต้น

1.2 ด้านการได้รับการยกย่องนับถือมีอิทธิพล

ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันฯ จึงควรให้ความไว้วางใจในการปรึกษาหารือกับข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงการให้เกียรติในฐานะผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน อีกทั้งควรกล่าวชมเชยข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนเมื่อเห็นว่าได้พัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่องหรือมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและได้ผลงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ และสอดคล้องกับภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้สึกถึงความมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

1.3 ด้านความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันฯ ควรส่งเสริมให้ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์กับการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อันจะทำให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยการกำหนดเป็นนโยบายวัตถุประสงค์ เป้าหมายในระดับหน่วยงานทุกระดับ และจัดสรรทรัพยากร เช่น งบประมาณ หรือทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นและเหมาะสมกับการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษาต่อการส่งเสริมสนับสนุนให้ฝึกอบรมพัฒนา เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.4 ด้านความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดย

ระบบคุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันฯ ควรปฏิบัติตนต่อข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนอย่างเสมอภาค

ด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมาไม่มีเจตนาอื่นใดแอบแฝง เพื่อให้ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนไม่เกิดความหวาดระแวง และควรใช้ระบบคุณธรรมเป็นแนวทางในการบริหารงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธา

1.5 ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันฯ ควรสร้างความรู้สึกรักให้ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนเกิดความมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยการมอบหมายภาระงานตรงตามตำแหน่งอย่างชัดเจนและเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง เป็นต้น

1.6 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนของ สจล. ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง(เฉพาะข้าราชการ) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.6.1 ผู้บริหารสถาบันฯ ควรพิจารณาว่าระดับการศึกษาของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งอาจเป็นตัวบ่งชี้ประการหนึ่งถึงผลลัพธ์จากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น สถาบันฯ อาจนำข้อมูลนี้มาพิจารณาเพื่อหาแนวทางส่งเสริมสนับสนุนให้กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

1.6.2 ผู้บริหารสถาบันฯ ควรพิจารณาว่าระดับตำแหน่ง (เฉพาะข้าราชการ) ของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการระดับตำแหน่ง 7-9 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการ

ระดับตำแหน่ง 4-6 ดังนั้น ควรเปิดโอกาสให้กลุ่มข้าราชการที่มีระดับ ตำแหน่ง 4-6 มีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับภาระหน้าที่การปฏิบัติงานและภาระงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

1.6.3 ผู้บริหารสถาบันฯ ควรพิจารณาว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 20 ปีขึ้นไป จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 16-20 ปี ดังนั้น จึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้กลุ่มข้าราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 16-20 ปี มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การส่งเสริมให้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ การส่งเสริมให้ทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น การให้ความสำคัญในฐานะเป็นผู้มีความชำนาญในงาน เช่น อาจให้เป็นที่ปรึกษาหรือเป็นกรรมการต่างๆ ในทีมงานเฉพาะกิจ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของ สจล. เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2.2 ควรวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ละสายงานแยกตามกลุ่มลักษณะงานและภาระงานโดยศึกษาจากผลงานที่ได้รับการพึงพอใจจากผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ไป มาตรฐานของผลงานตามสายงานแยกตามกลุ่มลักษณะงานและภาระงานเป็นต้น เพื่อกำหนดเป็นดัชนีชี้วัดที่ชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

ฉันทะพันธุ์ เจริญนันทน์. 2543. หน่วยที่ 14 การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. เอกสารประกอบการ

- สอนชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์. หน่วยที่ 11-15. พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. 2538. *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- นริสา จิตรสมนึก. 2543. *การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ : ความคาดหวังกับการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ขอนแก่น: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัยขอนแก่น อ้างถึง Hertbert, G.H. et al., 1986. *Personnel/Human Resource Management*, 3rd ed. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2526. *ผู้นำและพฤติกรรมการบริหารงาน*. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาผู้นำและพฤติกรรมการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วิจารณ์ พานิช. 2547. *การจัดการความรู้คืออะไร ไม่ทำ-ไม่รู้ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม* [Online] Available: http://www.hsri.nu.ac.th/km_wijarn/KM2.doc.
- Best, W. and V. Kahn. 1989. *Research in Education*. 6th ed, New Jersey: Prentice- Hall.
- Yamane T. 1967. *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd ed, New York: Harper and Row.